



VersVermV tritt in Kraft – Was ist zu beachten?

Die Verordnung zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (VersVermV) tritt am 20. Dezember 2018 in Kraft. Was ändert sich nun für den Versicherungsmakler?

Kundenerstinformation (§ 15 VersVermV)

Norman Wirth, Rechtsanwalt, Fachanwalt für Versicherungsrecht, Datenschutzbeauftragter (TÜV®), Wirth-Rechtsanwälte PartmbB

Die Vorgaben für den Inhalt der Erstinformation ergeben sich nunmehr aus § 15, statt zuvor § 11 VersVermV. Die Information muss dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt grundsätzlich auf Papier übergeben werden. In § 16 Absatz 2 VersVermV sind die Ausnahmen für den Onlinevertrieb oder Mailversand geregelt. Wenn der Kunde eine E-Mailadresse mitgeteilt hat, ist ein Versand per Mail grundsätzlich möglich, wenn dem Kunden die Wahl gelassen wurde zwischen der Information auf Papier oder per Datenträger (wozu auch E-Mail gehört).

Neu ist, dass die Erstinformation ergänzt werden muss um die Mitteilung, ob eine Beratung angeboten wird. Das ist eine zwingende Vorgabe der IDD aus Brüssel. Da es eine grundsätzliche Beratungspflicht nach deutschem Recht (§ 61 VVG) gibt, ist ein Abweichen grundsätzlich nicht möglich. Damit bleibt die Aufführung dieses Punktes ohne Sinn, ist jedoch vorgeschrieben.

Weiterhin muss nun zusätzlich die Art und Herkunft der Vergütung mitgeteilt werden, nicht jedoch die Höhe. Da Art und Herkunft letztlich von den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden und den Versicherungsprodukten, welche eventuell vermittelt werden, abhängig ist, ist auch diese Regelung kritisch zu sehen. Denn es ist ja schwerlich vor Beginn der Beratung klar, ob ein und wenn welches Produkt für den Kunden passend ist. Vermittler, welche zum Beispiel auch Nettoprodukte vermitteln, sollten die Erstinformation an dieser Stelle entsprechend offen halten.

Weiterbildung (§ 7 VersVermV)

Seit Inkrafttreten des IDD-Umsetzungsgesetzes und damit auch der Änderungen in der Gewerbeordnung am 23.2.2018 besteht die gesetzliche Pflicht zur regelmäßigen Weiterbildung im Umfang von 15 Stunden pro Jahr. Details zum Inhalt, Anforderungen an Anbieter der Weiterbildungsmaßnahmen und den Nachweis für die Weiterbildung sind nun erst in der VersVermV geregelt. Wegen dieser erheblichen Verzögerung und Nähe zum Jahresende kann davon ausgegangen werden, dass seitens der Vermittleraufsicht das Jahr 2018, zumindest was

die strengen Formalien der VersVermV betrifft, eine „pragmatische“ Betrachtung erfolgt.

Die Weiterbildung kann in Präsenzform, im Selbststudium, durch betriebsinterne Maßnahmen oder in anderer geeigneter Form durchgeführt werden. Nur bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle erforderlich. Das wird dazu führen, dass innerhalb oder am Ende von internetbasierten Weiterbildungen regelmäßig Kontrollfragen zu beantworten sein werden.

Vermittler haben eine Aufbewahrungspflicht für „Nachweise und Unterlagen“ der eigenen Weiterbildung und ihrer zu Weiterbildung verpflichteten Angestellten. Diese Aufbewahrungspflicht auf einem dauerhaften Datenträger „in den Geschäftsräumen“ – womit eine cloudbasierte Aufbewahrung wohl nicht möglich sein dürfte – besteht für 5 Jahre ab dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Weiterbildung stattgefunden hat.

Auf Anordnung der zuständigen IHK muss ihr gegenüber eine Erklärung nach einem gesetzlichen Muster (Anlage 4 der VersVermV) über die Erfüllung der Weiterbildungspflicht abgegeben werden. Bei Zweifel an der Richtigkeit der Erklärung kann die IHK fordern, dass ein Nachweis für die Weiterbildungen erbracht wird.

Verstöße gegen die genannten Pflichten werden als Ordnungswidrigkeit mit Bußgeld bis zu 3.000 Euro geahndet. Anhaltende Verstöße können auch zum Widerruf der Gewerbeerlaubnis führen

Beschwerdemanagement (§ 17 VersVermV)

Versicherungsvermittler und -berater müssen nun über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügen und eine Beschwerdemanagementfunktion einrichten. Das bedeutet, dass für potentielle Beschwerden klare Strukturen und Arbeitsanweisungen vorgehalten werden müssen. Es muss unter anderem

- ein Beschwerderegister geben,
- öffentlich geeignet einsehbar sein, wie das Verfahren bei einer Beschwerde ist und wie eine Beschwerde einzureichen ist,
- der Beschwerdeführer eine Bestätigung seiner Eingabe erhalten,
- der Beschwerdeführer über das weitere Verfahren unterrichtet werden,

- die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet werden (worüber wiederum der Beschwerdeführer unterrichtet werden muss) und
- die Beschwerde umfassend geprüft und dem Beschwerdeführer unverzüglich in verständlicher Sprache geantwortet werden. Soweit es zu Verzögerungen kommt, muss auch hierüber und über die Gründe der Beschwerdeführer informiert werden.

Offen ist noch, ab welcher Betriebsgröße ein solches Beschwerdemanagement vorgehalten werden muss. Der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) und das Bundeswirtschaftsministerium werden voraussichtlich im 1. Quartal noch klären, ab welcher Betriebsgröße ein Vermittler überhaupt entsprechende interne Prozesse einrichten muss. Klar ist aber, dass alle Vermittler(unternehmen) Beschwerden von Kunden in geeigneter Form zumindest sammeln müssen und beantworten müssen.

Sollte der Kunde wegen einer Streitigkeit eine Schlichtungsstelle anrufen, besteht von nun an die Pflicht der Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren.

Praxistipp: Es sollte ohne Rücksprache mit der eigenen Vermögensschadenshaftpflichtversicherung keine Stellungnahme abgegeben werden, um nicht wegen einer Obliegenheitsverletzung den Versicherungsschutz zu verlieren.

Grundsätzliche Vermeidung von Interessenkonflikten (§ 14 VersVermV)

Versicherungsvermittler dürfen ihre Beschäftigten nicht derart vergüten oder bewerten, dass damit Anreize gesetzt werden, die gegen das bestmögliche Interesse der Kunden stehen. Das bedeutet unter anderem, dass auf den Vertrieb konkreter Produkte abzielende Wettbewerbe, auf produktionsabhängige Staffilvergütungen oder besonders hohe Vergütungen verzichtet werden muss.

Dies bedeutet, dass ein bestimmtes Produkt nicht aus der Motivation einer höheren Vergütung als ein anderes, für den Kunden besseres Produkt mit geringerer Vergütung vermittelt werden darf.

Vermeidung und Offenlegung von Interessenkonflikten bei Versicherungsanlageprodukten (§ 18 und 19 VersVermV)

Zur Vermeidung von Interessenkonflikten gelten speziell für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten verschärfte Regelungen. Die Einzelheiten hierzu regelt die unmittelbar

anzuwendende delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. September 2017 (ABl. L 341 vom 20.12.2017, S. 8), welche seit dem 1.10.2018 europaweit in Kraft ist.

Vergütungen dürfen sich insofern nicht nachteilig auf die Qualität der Vermittlung auswirken. Insbesondere darf durch die Hingabe oder den Erhalt einer Vergütung nicht das bestmögliche Interesse der Kunden beeinträchtigt werden.

Fazit

Einige bürokratische Vorgaben sind hinzugekommen. Diese sind beherrschbar. Die entscheidenden Änderungen beziehen sich auf die Beherrschung und Vermeidung von Interessenkonflikten. Für professionelle Makler, die sich auch bisher als treuhänderischer Sachwalter ihrer Kunden gesehen und entsprechend gehandelt haben, stellen diese Vorgaben keine tatsächlichen Neuerungen dar.

Wer bereits in der Vergangenheit eine umfassende, gute und an den wesentlichen Punkten orientierte Beratung und Dokumentation im Interesse seiner Kunden vorgenommen hat, wird auch mit der neuen Versicherungsvermittlungsverordnung gut umgehen können.

Bilder: (1) © Brian Jackson / fotolia.com (2) © Wirth-Rechtsanwälte Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945918/versvermv-tritt-in-kraft-was-ist-zu-beachten/>